指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉アイススケート場(アクアリンクちば)	指定管理者	(株)パティネレジャー
指定期間	平成17年10月23日～平成26年3月31日	所管課	市民局生活文化スポーツ部スポーツ振興課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	① 指定管理事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	施設運営業務	通年	施設の利用受付、用具等の貸出、安全管理、使用許可等		
	維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃、警備等		
	経営管理業務	通年	事業計画、事業報告書、管理規程作成等		
	② 自主事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	レストラン運営	通年	飲食物の提供(多目的室を活用)		
	スケート教室の開催	通年	指導員を伴うスケート教室を実施		
	商品の貸出、販売	通年	貸靴等のスケート用品・水着等の温浴施設用品の貸出、販売		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H25年度(A)	H24年度(B)	前年度比(A)/(B)	H25目標値(C)	達成率(A)/(C)
	220,311	223,107	98.7%	130,000	169.5%
	② 稼働率 対象施設なし				
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)				
		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)	備考
	指定管理委託料	—	—	—	概ね事業計画どおりの収入実績であるが、利用料金収入については計画比108.3%(1,219万円増)となった。
	利用料金	158,499	146,309	108.3%	
	自主事業	82,452	77,774	106.0%	
	その他	—	—	—	
	合計	240,951	224,083	107.5%	
	② 支出実績(千円)				
		決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考
	人件費	53,706	56,837	94.5%	概ね事業計画どおりの支出実績であると認められる。
	事務費	24,051	23,931	100.5%	
	管理費	74,946	71,798	104.4%	
	自主事業	62,637	60,756	103.1%	
	その他	—	—	—	
	合計	215,340	213,322	100.9%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
	25,611	10,761	14,850		
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>				
	処分の種別	処分根拠			件数
	使用許可	千葉アイススケート場設置管理条例第7条			170,919
	使用不許可	千葉アイススケート場設置管理条例第8条			0
	使用の制限	千葉アイススケート場設置管理条例第9条			0

(5)市への不服申立て	<件数> 0件 <概要>																																							
(6)情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、規約その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <文書開示申出の状況> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table> ※開示決定がなされた事案の概要 指定期間が平成26年4月～平成36年3月の千葉アイススケート場の指定管理者の提案書について、公文書開示請求があった(1件)。	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	定款、寄付行為、規約その他これらに類するもの	○	○	—	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件
文書名	公開方法(場所)																																							
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																					
基本協定書	○	○	—																																					
年次協定書	○	○	—																																					
事業計画書	○	○	—																																					
事業報告書	○	○	—																																					
定款、寄付行為、規約その他これらに類するもの	○	○	—																																					
申出先	開示	不開示	合計																																					
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																					
市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件																																					

3 利用者ニーズ・満足度等の把握	
(1)指定管理者が行ったアンケート調査の結果	
①アンケート調査の実施内容	ア 調査方法 アンケート用紙を配布(8/1～8/31の31日間) イ 回答者数 258人(うち有効回答240人) ウ 質問項目 開館・閉館時間、利用料金、館内の清潔さ、スタッフの対応、レストラン、総合的な満足度等 エ その他 受付に意見箱を常置し、年間を通して利用者意見の収集を行った。
②調査の結果	ア 回答者の属性: 【男女別】 男性32%、女性68% 【年代別】 10代以下52%、20代7%、30代14%、40代13%、50代4%、60代以上10% 【利用施設】 アイススケート場68%、温浴施設27%、レストラン5% 【利用頻度】 月1回以上70%、新規12%、その他18% 【居住地域】 市内54%、その他県内36%、県外10% イ 開館・閉館時間: 非常に満足54.2%、概ね満足33.3%、やや不満7.5%、非常に不満5.0% ウ 利用料金: 非常に満足25.0%、概ね満足39.6%、やや不満18.8%、非常に不満16.6% エ 館内の清潔さ: 非常に満足36.7%、概ね満足38.7%、やや不満17.9%、非常に不満6.7% オ スタッフの対応: 非常に満足38.3%、概ね満足39.6%、やや不満10.4%、非常に不満11.3%、未回答0.4% カ レストラン: 非常に満足25.0%、概ね満足29.2%、やや不満22.5%、非常に不満17.5%、未回答5.8% キ 総合的な満足度: 非常に満足35.0%、概ね満足43.3%、やや不満11.7%、非常に不満9.6%、未回答0.4%
③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	●アイススケート場利用料金が高い。(アンケート結果では35.4%の回答者が不満) →本施設の利用料金は、条例で定める金額より大幅に減額されており(例:一般料金1,400円→1,000円)、平成26年4月の消費税率改定時も従来の価格を維持している。なお、関東地区の他のスケートリンク一般料金よりも本施設の方が安くなっており、料金は適正と判断される。 ●レストランに不満がある。(アンケート結果では40.0%の回答者が不満) →レストランは、本施設周辺が準工業地域で食事のできる施設がないこともあり、指定管理者の提案により多目的室の企画として設置されている。次期指定管理期間に、今後のより良い多目的室・レストランのあり方を相談していきたい。

(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。
②意見、苦情の数	3件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ●手袋を着用していない利用者に、指定管理者が安全のため着用するように注意したところ、その態度に苦情が来た。 →全スタッフに利用者に対する言葉使いや態度について再度指導。貸出用の手袋も準備することとした。 ●スケート補助具(ソリ)の貸し出しの順番を巡り、苦情が来た。 →順番待ちの利用者に対する説明方法に不備がないよう、全スタッフに改めて指導した。混雑時には整理券を渡す方式を採用した。

4 指定管理者による自己評価
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営業務について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。 ・施設の維持管理業務について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。 ・自主事業の実施について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。 ・その他業務の実施状況について、仕様書や事業計画書への適合状況は、良好であった。

5 市による評価		
評価 ※1	A	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的な満足度に関するアンケートでは、約78%の回答者が満足している結果となった。 ・利用者数はスケート専用使用者の減少などにより、前年度より約1.3%減となっているが、依然として、仕様・事業計画を超える実績・成果が認められる。 ・「利用料金の設定」、「利用料金の減免」、「利用料金の割引」及び「利用促進のための広報活動」については、仕様・事業計画を超える実績・成果が認められる。 ・「利用料金収入」が計画比108.3%(1,219千円増)となったほか、収支(決算額)についても計画比238.0%(14,850千円増)となり、仕様・事業計画を大幅に超える実績・成果が認められる。 ・その他の管理運営については、仕様及び事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。 ・平成25年4月1日より、全ての市スポーツ施設において市内在住の高齢者を対象とした料金設定(一般より2割減免)を設定したが、本施設は指定期間当初から行われていた。適用範囲についても、市外在住者も対象としている。

履行状況の確認			
確 認 事 項		履 行 状 況 ※2	備 考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護マニュアルの作成	2	個人情報管理マニュアルを策定
	全従業員に対する定期研修(年1回)の実施	2	定期的に研修を実施
関係法令等の遵守 (情報公開)	情報公開規程の作成	2	情報公開規程を制定
関係法令等の遵守 (労働条件)	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	労働時間や賃金等について、関係法令を遵守
モニタリング の考え方	自己評価の方法	2	週1回、定例会議を行いモニタリング結果に基づく自己評価を実施
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート、意見箱
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	施設・設備の点検業務を可能な限り市内業者に委託
公正な利用受付	手続きの明確化、透明化に向けた取り組み	2	受付運営業務規程を制定

(2) 市民サービスの向上

施設・設備の貸出方法	利便性の向上、優先予約対応	2	スケート靴や水着などを貸出 アイススケート場の専用使用受付に当たっては、各団体と調整した上で予約受付を実施
利用者への支援	利用者への安全性の確保	2	場内放送や声かけ等の利用者への注意喚起を行うほか、ヘルメット、肘あて、膝あてを無料で貸出
	緊急時の対応	2	地震、急病、負傷者発生時に適切に対応 年1回、災害を想定した防災訓練及び避難誘導訓練を実施
利用料金	利用料金の設定	3	条例より利用料金を安くしているほか、施設利用者への駐車料金無料化、高齢者料金の設定等を実施
	利用料金の減免	3	条例・規則どおり減免を実施するほか、障害者スポーツ競技団体に対する減免を実施
	利用料金の割引	3	リピーター獲得のため、定期券・回数券を販売しているほか、新規利用者獲得のため、販売促進媒体等への割引利用券提供を実施

(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力

利用促進の方策	利用促進のための広報活動	3	ホームページの運営、パンフレットの配布のほか、ラッピングバスによる施設PRを実施
管理体制	人員配置	2	仕様・提案のとおり配置
	職員研修の実施	2	仕様・提案のとおり実施
施設、備品の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	2	建築基準法第12条第2項及び第4項に規定する点検等の必要な保守管理を実施
	環境衛生、清掃、警備その他	2	仕様・提案のとおり実施
自主事業の効果的な実施	教室・イベントの企画・誘致	2	年代、経験度で区分したスケート教室を実施
	多目的室の有効利用	2	軽食レストランを仕様・提案どおり運営

(4) 管理経費の縮減

支出見積の妥当性	計画通りに予算が執行されているか	2	計画比100.9%(201万円)増
収入見積の妥当性	利用料金収入は計画通りか	3	計画比108.3%(1219万円)増
	自主事業収入は計画通りか	2	計画比106.0%(468万円)増

合計	53
平均	2.2

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

5	項目
19	項目
0	項目

6 市民局指定管理者選定評価委員会の意見

ア 概ね良好な施設運営が行われていると考えられるが、次の事項に留意されたい。
 (ア) アンケート結果を踏まえ、利用料金の細分化を図るなどの工夫を検討されたい。
 (イ) 利用者の満足度向上のため、レストランの営業等の工夫を市と相談しながら検討するよう努められたい。
 イ 指定管理者の財務状況については、提出された計算書類等の資料に基づいた判断であることを前提とするが、財務状況は良好であり、倒産・撤退等のリスクはないと判断される。